**КРАТКИЙ ОБЗОР ПРАВИЛ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ**

1. Обращения Клиентов, поступившие в Банк, рассматриваются Отделом претензионной работы и обработки клиентских данных (далее – Отдел).

2. Обращения Клиентов, поступившие в Банк, принимаются к рассмотрению только при наличии в них обязательных реквизитов, достаточных для однозначной идентификации Клиента:

2.1. Наименование организации (достаточное для однозначной идентификации Клиента), фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного представителя – для клиентов- юридических лиц;

2.2. Фамилия, имя, отчество (далее – ФИО) – для клиентов-физических лиц;

2.3. Подпись Клиента, указанная в образцах подписи (при письменном обращении);

2.4. Не менее одного контактного реквизита Клиента (почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты).

2.5. Содержание Обращения.

3. При нежелании Клиента сообщать свои данные (хотя бы один из обязательных реквизитов, перечисленных в пункте 2, он извещается о том, что его Обращение будет принято Банком к сведению, но реализация мероприятий по существу данного Обращения будет производиться по усмотрению Банка, при этом Банк не принимает на себя обязательства перед Клиентом ответить на Обращение.

4. В целях обеспечения условий для функционирования системы обратной связи с Клиентами, предоставления Клиентам возможности направления в Банк Обращений в удобное Клиенту время и в удобной форме, организуются и сопровождаются следующие каналы приема Обращений Клиентов в Банк:

4.1. Личное обращение в подразделение Банка – Клиент заполняет письменную форму Обращения в филиале Банка;

4.2. Ящик жалоб и предложений – специально оборудованный Ящик жалоб и предложений в филиалах Банка, в который Клиент опускает свое Обращение;

4.3. Почтовая/курьерская служба связи, факсимильная связь;

4.4. Публичный адрес электронной почты, интернет-сайт Банка, интернет-форумы и официальные страницы Банка в социальных сетях;

4.5. Телефонные каналы связи («Call-Centr» Банка);

4.6. Электронные каналы удаленного доступа (далее – Банк-Клиент).

4.7. Платежные системы.

5. Жалобы, связанные с банковскими продуктами и карточными транзакциями, могут быть оформлены по каналам, указанным в пунктах 5.1., 5.2. и 5.3. настоящих Правил. Жалобы, полученные по каналам, отличным от указанных в настоящем пункте, рассмотрению не подлежат.

6. Жалоба, полученная по каналам, указанным в пунктах 5.1.-5.7, может быть рассмотрена только при наличии достаточных данных, предоставленных Клиентом для проведения идентификации. При рассмотрении жалобы, поступившей по каналам, указанным в пунктах 5.4.-5.7. Клиенту может быть предоставлен ответ о необходимости оформления жалобы в писменной форме.

7. Критерии отказа в принятии и рассмотрении Обращений Клиентов.

7.1. Все Обращения Клиентов, поступившие в Банк, требуют квалифицированного ответа, за исключением:

7.1.1. Обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, порочащие деловую репутацию Банка и/или честь и достоинство его сотрудников, Обращения, содержащие информацию провокационного характера;

7.1.2. Наименование компании/ФИО Клиента написаны неразборчиво, содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;

7.1.3. Обращений, носящих рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Банка;

7.1.4. Обращений, поступивших на адрес электронной почты сотрудников Банка за исключением адресов, заявленных как каналы приема Обращений Клиентов в Банк;

7.1.5. Обращения, в которых содержатся положительные отзывы о работе конкретного сотрудника Банка не требуют ответа.

7.1.6. Анонимные Обращенияк рассмотрению Банком не принимаются.

8. В случае несогласия Клиента с ответом Банка на его Обращение и при наличии повторного Обращения для пересмотра, пересмотр Обращения осуществляется под непосредственным контролем Ответственного лица, являющегося членом Наблюдательного Совета Банка и ответ по итогам повторного рассмотрения предоставляется от имени Ответственого лица.

9. В случае несогласия Клиента с ответом Банка на Обращение, он письменно информируется о своих правах, в том числе касательно права на обращение в ЦБ АР и судебные органы.

10. Клиент письменно информируется о шагах, которые будут предприняты в целях возмещения ущерба, нанесенного Клиенту со стороны Банка, размере предложенной компенсации, сроке, методе расчета, а также о приеме или отказе от компенсации со стороны Клиента.

11. Клиент вправе принять решение по поводу приема/отказа от предложенной компенсации в срок до 10 (десяти) рабочих дней.

12. В случае отказа Банком от предоставления комментариев на Обращение или выдачу компенсации, в том числе если размер компенсации ниже требуемой Клиентом суммы, Клиент должен быть проинформирован о причинах отказа в письменном виде, в том числе о своих правах.

13. Отправка Клиентам ответов осуществляется по каналам приема Обращения Клиента. При наличии в ответе конфиденциальной информации, по телефону сообщается только уведомление о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа.

14. Сроки рассмотрения Обращений Клиентов.

15. Сроки предоставления ответа на Обращение Клиента исчисляются с даты поступления Обращения в Банк.

15.1. Исключения составляют Обращения Клиентов, поступившие посредством Ящика жалоб и предложений, сроки предоставления ответа, по которым исчисляются с даты вскрытия Ящика жалоб и предложений (но не более 20 (двадцати) рабочих дней), а также Обращения, связанные с опротестованием карточных операций, сроки по которым регулируются Правилами МПС.

15.2. При возникновении необходимости отправки запроса во внешние организации, срок рассмотрения Обращения может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа из внешней организации.

15.3. Индивидуальные сроки предоставления ответа Клиенту могут быть установлены резолюцией Куратора (не более 20 (двадцати) рабочих дней).

15.4. В случаях если резолюцией Куратора не установлен индивидуальный срок исполнения, устанавливаются следующие сроки подготовки ответа на Обращения Клиентов:

15.4.1. на Обращения Клиентов, не требующие дополнительного расследования:

15.4.1.1. для юридических лиц и банков – не более 10 (десяти) рабочих дней;

15.4.1.2. для физических лиц – не более 5 (пяти) рабочих дней;

15.4.1.3. для жалоб и обращений военнослужащих и их семей – не более 15 (пятнадцати) рабочих дней;

15.4.1.4. Обращения о правонарушениях, связанных с коррупцией – не более 20 (двадцать) рабочих дней;

15.4.2. На Обращения Клиентов, требующие дополнительного расследования:

15.4.2.1. для юридических лиц и банков – до 20 (двадцати) рабочих дней;

15.4.2.2. для физических лиц – до 10 (десяти) рабочих дней.

15.4.2.3. для жалоб – до 30 (тридцати) рабочих дней.

16. Каждый Клиент вправе узнать адрес электронной почты, короткий номер горячей линии «Саll-Centr»а из заключенных с ним договоров, информационных, рекламных листовок, памяток и Интернет-адреса.

17. Отдел составляет отчеты по следующим критериям:

17.1. Информация о Клиентах;

17.2. Количество, характер и причины Обращений;

17.3. Распределение Обращений связанные с товарами и услугами;

17.4. Количество рассмотренных, находящихся на рассмотрении или отклоненных Обращений;

17.5. Количество Обращений, по которым была выплачена компенсация или суммы компенсаций.

17.6. Отчеты по указанным критериям предоставляются Ответственному лицу на месячной основе в форме анализа сравнения с предыдущими периодами (на месячной, квартальной, и годичной основе и т.п.), обсуждаются Наблюдательным Советом не реже одного раза в квартал и принимается соответствующее решение.